

Erweitertes ASG-Angebot für Business-Service-Management

31.10.2006, 10:28 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: ASG



ASG mit neuen Produkten für Service-Level-Management (SLM), Service-Level-Agreement (SLA) und Service-Contract-Management (SCM)

Erkrath/München, 31. Oktober 2006 - ASG, führender Anbieter von Unternehmenssoftware, erweitert das Business-Service-Management (BSM)-Portfolio um drei neue Produkte: ASG-Business Service Manager™, ASG-Data Integrator™ und ASG-Service Contract Manager™. Das Trio unterstützt die Bereiche Service-Level-Management (SLM), Service-Level-Agreement (SLA), Datenintegration und Service-Contract-Management.

Dank einer Vereinbarung mit Ingenium Technology zum Vertrieb von deren Produkt-Suite erleichtert ASG den Einstieg in SLM, SLA und Service Contract Management auf Basis bewährter Technologie. Darauf setzen bereits einige der weltweit führenden Finanzinstitute, Kreditkartenunternehmen und Outsourcing-Dienstleister.

Das neue Angebot integriert Instrumentierungs-Tools für Netzwerke, Anwendungen, Website-Monitoring und Performance-Management. Daten können so automatisch erfasst und verarbeitet werden. Wenn Leistungen oder Qualität im Service nachlassen, werden automatisch frühzeitige Warnmeldungen ausgegeben.

IT-Unternehmen und Outsourcing-Anbieter erhalten Service-Kataloge für jeden einzelnen zu überwachenden Service. Der hierarchische Aufbau unterstützt sowohl einfache als auch komplexe Service-Modelle. Auf diese Weise lassen sich Service-Level überwachen, Berichte erstellen, Fehler melden bzw. Warnungen ausgeben sowie Prognosen erstellen. Administratoren werden so frühzeitig informiert und können jede unterdurchschnittliche SLA-Performance verbessern, bevor Ziele verfehlt werden oder Umsatzeinbußen im jeweiligen Berichtszeitraum entstehen.

Outsourcing-Dienstleister können alle Aspekte ihrer formellen Service-Verträge verwalten. So auch die automatische Erfassung von Daten und die Erstellung von SLA-Berechnungen auf Grundlage der betrieblichen Serviceschichten. Innerhalb der Vertragsfristen werden regelmäßig Berichte erstellt, die überarbeitet und kommentiert werden. Darüber hinaus dienen sie als Grundlage für den kurzfristigen Ausschluss aus Service-Zeiträumen. Erst nach entsprechender Genehmigung wird der jeweilige Bericht verteilt. Dienstleister haben so den gesamten Kundenberichtsprozess vollständig unter Kontrolle.

„Mit den SLM- und Contract-Management-Lösungen bieten wir unseren Kunden eine offene Architektur“, sagt Arthur Allen, Gründer, President und CEO von ASG. „Auf diese Weise können sie integrierte Instrumentierungs-Tools einsetzen sowie auf installierte Tools von Drittanbietern bzw. auf die ASG Enterprise-Management-Tools zugreifen.“

„Dies ist eine für beide Seiten nutzbringende Situation“, so Keith Richardson, Vice President of Enterprise Management Solutions. „Unsere Kunden müssen ihr System nicht erst komplett erneuern, um unmittelbar von unseren kundenzentrierten Business-Lösungen zu profitieren.“

Über ASG Enterprise Management

ASG Enterprise Management bietet effiziente End-to-End-Lösungen für das Business-Service-Management. Grundlage sind proaktive Alarmfunktionen und eine Ereignisverwaltung auf der Basis von History-Protokollen für alle Komponenten der unternehmensweiten IT-Infrastruktur. Konzipiert wurden die Produkte speziell für System- und Netzwerkadministratoren sowie für Service-Desk-Mitarbeiter. Sie überwachen und lösen Probleme automatisch und informieren Mitarbeiter unmittelbar über die erforderlichen oder bereits vorgenommenen Maßnahmen. Die Enterprise-Management-Lösungen von ASG sorgen für die Einhaltung von Service-Levels. Gleichzeitig gewährleisten sie Zugang zu den Systemen sowie deren Verfügbarkeit und Performance.

Pressekontakte

ASG GmbH & Co. KG
Anke Patten
Max-Planck-Straße 15a
40699 Erkrath
Tel: +49 (0)211 756 58-252
Fax: +49 (0)211 756 58-19
anke.patten@asg.com?
<http://germany.asg.com>

Portrait

Über ASG

ASG ist ein privat geführtes, weltweit tätiges Unternehmen, das Unternehmens-Softwarelösungen und professionelle Services in den Bereichen Security Management, Applications Management, Operations Management, Content Management, Performance Management, Infrastructure Management und Metadata Management anbietet. ASG wurde im Jahr 1986 gegründet. Der Firmensitz befindet sich in Naples, im US-Bundesstaat Florida. ASG unterhält mehr als 60 Niederlassungen in ganz Amerika, Europa, Afrika, Asien und dem Mittleren Osten. Weitere Informationen unter: <http://www.asg.com>.

News-ID: 106085 • Views: 1785 (Stand: 03.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/106085/Erweitertes-ASG-Angebot-fuer-Business-Service-Management.html>